

Антипина М.С., Зеер Э. Ф.  
г. Екатеринбург, РГПШУ

### Профессионально важные качества менеджера по продажам

В современных социально-экономических условиях успешная профессиональная деятельность менеджеров по продажам в организации играет очень важную роль, т.к. от их работы во многом зависит прибыльность компании. Сегодня идеальный кандидат на позицию sales – менеджер должен не только иметь достаточный опыт успешных продаж в профильной либо смежной сфере рынка, но и обладать определенными профессионально важными качествами, необходимыми для убеждения потенциальных клиентов в качестве и конкурентном преимуществе продукции компании.

Понимаемая таким образом актуальность исследования, позволила определить цель, которая состояла в выделении совокупности профессионально важных качеств и оценить иерархию этих качеств в связи с особенностью профессиональной деятельности менеджера по продажам.

По мнению следующих исследователей: Шадрикова В.Д., Теплова Б.М., Дмитриевой М.А., Крылова А.А., Нафтульева А.И., Е.А. Климова - важнейшими составляющими психологической деятельности человека являются его качества. Их развитие и интеграция в процессе профессионального становления приводят к формированию системы профессионально важных качеств. В.Д. Шадриков под профессионально важными качествами понимает индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на эффективность деятельности и успешности ее освоения. К профессионально важным качествам он относит также и способности (свойства функциональных систем, реализующих отдельные психические функции, которые имеют индивидуальную меру выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии освоения и реализации деятельности).

В экспертизе приняли участие руководители отдела продаж и старшие менеджеры по продажам, имеющие общий стаж работы до 5 лет; всего 18 человек.

Экспертиза проводилась путем анкетирования специалистов, в основу которого была положена методика экспертной оценки профессионально важных свойств субъекта в профессиях с преобладанием элементов умственного труда. Процедура адаптации методики состояла во включении дополнительных утверждений, обусловленных психологическим анализом деятельности менеджера по продажам. В частности, была введена группа свойств, отражающих требования к организованности менеджера по продажам. В результате адаптированный для исследования экспертный лист включал 89 индивидуально психологических черт, распределенных в 12 групп.

Эксперты последовательно оценивали профессиональную значимость всех названных свойств с точки зрения обеспечения успешности деятельности в представляемой ими специализации. Для каждого утверждения предлагалась 5-бальная шкала. Респондент должен выбирать ту оценку, которая соответствует его мнению. Критериям выбора определены нормативы: **1 балл** – данное свойство безразлично для данной профессии; **2 балла** – данное свойство имеет некоторое значение; **3 балла** – данное свойство желательно; **4 балла** – свойство необходимо для успешной работы; **5 баллов** – свойство крайне важно для данной работы.

Профессионально значимыми признаны группы психологических свойств и отдельные свойства, получившие в оценках экспертов в среднем не менее чем 4 балла.

Процедура ранжирования состояла в определении порядкового номера каждой группы свойств по показателю убывания средней арифметической оценки их

значимости. Она проводилась по общему массиву данных. Достоверность отличий считалась с определением  $t$  – критерия.

Экспертиза показала, что в деятельности менеджера по продажам высокую степень значимости ( $4,0 \leq x \leq 5,0$ ) имеет 49 индивидуально-психологических свойств, что составляет 55, 05 % от общего перечня психологических качеств, представленных для экспертизы. Этот факт позволяет говорить о полиструктурированности профессионально-личностных психологических свойств деятельности менеджера по продажам.

Оценку ниже среднего предела ( $x \leq 4$ ) получили 40 психологических свойств различных групп, причем как наименее значимые определены группы моторных ( $x = 1.21 \pm 0, 022$ ) и сенсомоторных ( $x = 1.3 \pm 0, 011$ ) свойств.

Первые шесть мест по степени профессиональной значимости в оценке экспертов занимают познавательные процессы, представленные в группах организационных свойств ( $x = 4,81 \pm 0, 017$ ), мышления ( $x = 4,5 \pm 0, 014$ ), коммуникативных ( $x = 4,5 \pm 0, 012$ ), эмоциональных ( $x = 4,5 \pm 0, 015$ ), воображения ( $x = 4,01 \pm 0, 011$ ), волевых ( $x = 4,47 \pm 0, 017$ ). Отмечается высокий уровень оценок и малый диапазон разницы средних показателей названных свойств.

Для сравнения представлений руководителей отдела продаж и старших менеджеров по продажам относительно ПВК менеджера по продажам, мы применяли параметрический метод  $t$  – критерий Стьюдента с различными дисперсиями.

При уровне надежности  $p = 0,05$  среднее значение всех свойств в той и другой группе распределено нормально. ( $As$  рук. о. прод. = 0,21;  $As$  ст.менедж = 0,45 при  $As$  кр = 0,6;  $Ex$  рук. о. прод. = 0,41,  $Ex$  ст.менедж = 0,57 при  $Ex$  кр = 0,86)

На основе полученных статистических данных (при  $p = 0,05$   $T_{кр} 2, 09 < T_{эмир} 0,6$ ) достоверные различия между представлениями руководителей отдела продаж и старших менеджеров по продажам (относительно ПВК менеджера по продажам) отсутствуют. Таким образом, можно сделать вывод о том, что в оценках руководителей отдела продаж и старших менеджеров по продажам присутствует согласованность.

Таким образом, из результатов проведенного исследования можно сделать вывод о том, что образ субъекта деятельности менеджера по продажам имеет выраженную структурированность, причем особое значение для развития личности специалиста и достижения успешности в профессиональной деятельности имеют свойства мышления, воображения, коммуникативные, волевые, организационные, эмоциональные качества, дополняемые отдельными способностями внимания и памяти, что подтверждается высоким уровнем статистической значимости показателей, выделенных в процессе эксперимента.

Результаты экспертного исследования могут быть положены в основу разработки психологически ориентированной профессиограммы, процедуры профессионального отбора, аттестации менеджера по продажам, а также при проектировании программ психологического сопровождения профессионально-личностного развития специалиста на всех этапах его трудового пути.